

教宣 せぶん

お客様本位？（5）

先日、職場で「安心品質」研修を受けました。夏休み期間中に「安心品質の手引き」を熟読し、「おかしな点があったらどんどん指摘して欲しい」ということでした。この「安心品質」の理念は、一連の不祥事で失った信頼を一日も早く回復していくことが当社の喫緊の課題であり、そのためにお客さまの視点で「商品をつくり」「サービスを提供していく」というものです。その手段として「抜本改革」があり、「早期計上」があり、「キャッシュレス」があるというつくりになっています。

しかし、いますすめようとしている改革が、本当に顧客の視点に立ったものなのか、会社の「都合」を押し付けようとするものなのか、甚だ疑問を感じます。再三指摘しているように、この抜本改革によって顧客やマーケットから受け入れられている商品や特約が「簡素化」の名のもとで廃止されます。早期計上こそが顧客の信頼を勝ち得る最大のキーワードのごとく宣伝しています。また現金で保険料を支払いたいという顧客の声は「時代遅れ」と言わんばかりに抹殺されようとしています。

研修では「満期日までに保険証券が届けられないことはミニマム基準だ」と言っていました。ミニマム基準とは「保険業法等の法令違反となる行為」、外食産業で言えば食中毒を発生させることと定義しています。「早期に案内しているにもかかわらず、お客さんがつかまらず、契約できたのが満期日ギリギリで、証券の到着が満期日以降になってしまったら？」という問いに「例外は当然ありますよ」の答え。しかし、外食産業で例外のある食中毒などあり得るのでしょうか？そもそも満期日以降に証券が届くことは法令違反なのではないでしょうか？案内が遅れて十分な説明や十分な検討時間を与えられなかったなどは論外ですが、自動車保険など早期に計上し過ぎて、車両入替や異動、事故が反映されず、取り消し再計上処理をせざるを得ず、顧客に迷惑をかけるという現象はままあることですし、ギリギリまで様子を見て手続きをしたいという顧客ニーズもあります。そういったニーズや声を無視して、ひとつの方向だけに持っていかなせることは、顧客の視点ではなく、会社の「都合」なのではないでしょうか。

「手引き」の後半には、接遇マナーなどお客様対応における基本動作が記されています。しかし、「抜本改革」によって支社に申込書をチェックする人間はいなくなります。中規模代理店構想が実現すれば代理店からかかってくる照会の電話も激減するでしょう。そして、顧客からかかってくる電話は基本的に支社では受けずに代理店で受けてもらうようにすると、支社で社員による接遇マナーは必要なくなります。それとともに人件費も激減するでしょう。システムなど初期投資はかかるものの、長い目で見れば人件費を中心とした事業費率の激減が抜本改革の末に待っているはずですが、いま顧客の信頼を回復するという目的ですすめられているこの改革は、本当にお客様のためのものなのか、

会社のさらなる利益追求を目論んだものなのか、しっかりと見極めていかなければなりません。